	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 01</b> <b>Código : P-AI-ISO-02</b>
	<b>Procedimiento de Control y Custodia de Documentos</b>	<b>Fecha : 19/09/2025</b> <b>Pág. : 1 de 8</b>

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las normativas a seguir por la Compañía para la emisión, remisión, custodia, seguimiento, devolución y archivo de documentos asociados a pólizas de seguros.

El alcance de este procedimiento afecta al área técnica, cobranzas, tesorería, comercial, agencias y recupero de siniestros.

## 2. RESPONSABLES


Las Gerencias, Jefaturas y Responsables de las áreas comercial, técnica, cobranzas, tesorería, siniestros y agencias son responsables de controlar las actividades específicas que derivan del presente procedimiento.

El Ejecutivo de Cuentas, Auxiliar de Emisión de Pólizas Despacho y Armado, Auxiliar de Emisión de Pólizas, Auxiliar de Caucción, Asistente de Cobranzas, Auxiliares de Cobranzas, Encargado Comercial de Agencias, Encargado de Agencias, Auxiliares de Agencias, Jefe de Tesorería, Encargado de Recupero son responsables de cumplir cada uno de los apartados de este procedimiento.

## 3. NORMAS INHERENTES

- a) Para los efectos de este procedimiento, se entiende y define como documento/s a: Pagarés, Contragarantías y Propuestas.
- b) Este procedimiento forma parte integral del proceso de emisión de las pólizas, garantizando la trazabilidad y registro de cada documento firmado por el asegurado.
- c) A los efectos de este procedimiento, se entiende por agencias a aquellas autorizadas para imprimir pólizas.
- d) El presente procedimiento se rige en base a lo dispuesto en los Artículos 10 y 11 de la resolución SS. SG. N° 14/96 de la Superintendencia de Seguros por lo "QUE SE CREAN Y REGLAMENTAN LOS REGISTROS DE AUXILIARES DEL SEGURO", y la Resolución SS.RG. N° 4/98 de fecha 22 de mayo de 1998 POR LA CUAL SE MODIFICA EL ANEXO 1, REGLAMENTO DE AUXILIARES DEL SEGURO.
- e) Todo movimiento de documento (emisión, entrega, devolución, archivo y anulación) debe registrarse en Sebaot o dejar constancia de listados remitidos vía mail el mismo día en que se realiza, asegurando correlatividad entre registros digitales y físicos.
- f) Toda remisión de listado y recepción deberá de contar con acuse formal por ambas partes, cada responsable en la cadena de custodia, es responsable hasta la entrega formal (listados con acuse).
- g) De forma mensual, el Asistente de Cobranzas debe verificar el Listado de Pendientes de devolución por fecha, teniendo en cuenta el mes para detectar


<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por</b> Comité de Calidad
Fecha: 16/09/2025	Fecha: 16/09/2025	Fecha: 19/09/2025	Fecha: 19/09/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 01</b> <b>Código : P-AI-ISO-02</b>
	<b>Procedimiento de Control y Custodia de Documentos</b>	<b>Fecha : 19/09/2025</b> <b>Pág. : 2 de 8</b>

inconsistencias, los mismos deben ser reclamados por mail a los responsables en ese punto del proceso.

- h) El Dpto. de Cobranzas mensualmente remitirá vía mail a la Gerencia Comercial con copia a el Asistente Comercial, el listado del sistema de las Pólizas Digitales pendientes de firma de la propuesta para su regularización, siendo los mismos los responsables de la gestión de firma.
- i) Para los documentos que se encuentren pendientes el Asistente de Cobranzas debe reportar como incidencia vía correo y documentar el retraso, para pagarés al Jefe de Cobranzas, para Contragarantías al área de Caución y para Propuestas al área Comercial. A partir de dicho reporte, la responsabilidad del seguimiento y regularización, así como la de continuar emitiendo pólizas a un asegurado o agente con documentos pendientes, recae en el colaborador que haya recibido el aviso de incidencia.
- j) Las contragarantías firmadas por el asegurado deben ser registradas en el sistema y archivadas en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde su recepción física en casa central. En el caso de agencias, estas deberán remitir las contragarantías firmadas a Casa Matriz en el mismo día hábil de su recepción.
- k) Las agencias deben remitir semanalmente al Departamento de Cobranzas el listado de Pagarés firmados y a emisión el listado de Propuestas para su archivo, junto con los documentos físicos correspondientes, a fin de evitar acumulaciones y retrasos en el proceso.
- l) En caso de retrasos o faltantes, la responsabilidad se asigna al último responsable que no haya cumplido con el flujo, quedando documentado en Sebaot, vía correo y/o listado de Sebaot.
- m) No se podrán aceptar documentos con tachaduras, enmiendas o deterioros. En caso de detectarse, debe reportarse de inmediato al área correspondiente y solicitar nueva firma del asegurado.
- n) Cuando la entrega de documentos se realice en Casa Matriz, el Auxiliar de Cobranzas que efectúe la entrega será responsable de verificar que el asegurado firme y aclare su nombre en el documento correspondiente. Para ello, deberá solicitar la presentación de la cédula de identidad original y constatar la validez de la firma y aclaración mediante la aplicación del sello de firma verificada.
- o) En los casos en que los documentos sean entregados al Agente o Cobrador para su gestión, este será responsable de garantizar que el asegurado firme y aclare correctamente su nombre, solicitando en todos los casos la cédula de identidad original para corroborar la validez de la firma y la aclaración. Al momento de devolver los documentos a Casa Matriz, el Agente o Cobrador deberá firmar el listado de documentos, el cual llevará el sello de firma verificada como respaldo de la gestión realizada.

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por</b> Comité de Calidad
Fecha: 16/09/2025	Fecha: 16/09/2025	Fecha: 19/09/2025	Fecha: 19/09/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 01</b> <b>Código : P-AI-ISO-02</b>
	<b>Procedimiento de Control y Custodia de Documentos</b>	<b>Fecha : 19/09/2025</b> <b>Pág. : 3 de 8</b>

- p) Cuando la entrega de documentos se realice en Agencias, el Auxiliar o Encargado de Agencias que efectúe la entrega deberá verificar que el asegurado firme y aclare su nombre en los documentos. En todos los casos, deberá requerir la cédula de identidad original para corroborar la validez de la firma y la aclaración mediante el sello de firma verificada
- q) Para Contragarantías y Pagarés la custodia hasta la entrega al cliente y archivo final es responsabilidad del dpto. de Cobranzas.
- r) Para las Propuestas la digitalización con las firmas correspondientes, custodia y archivo final es responsabilidad del dpto de Análisis y Emisión de Pólizas.
- s) Las Contragarantías Globales deben recibir el mismo tratamiento que las contragarantías individuales hasta la devolución registrada en el sistema. No obstante, deberán permanecer en el archivo de la Compañía hasta la finalización de la relación comercial con el asegurado.
- t) Para el control de pagarés y propuestas entre el área de Emisión a Cobranzas se utilizará el Listado de Entrega de Pólizas, en el cual se identifican los documentos mediante los siguientes campos: “Act. Ini. y Cuot./Contado” para los pagarés y “Prop. Firm” para las propuestas.
- u) Todos los documentos (contragarantías, pagarés, propuestas) deben mantenerse bajo resguardo seguro (archivadores cerrados, acceso restringido) y tratados con carácter confidencial.
- v) Al momento de entregar al asegurado el Pagaré o la Contragarantía, el Departamento de Cobranzas deberá conservar una copia como constancia de la devolución del original. En el caso de los Pagarés, la constancia también podrá registrarse en el cuerpo del recibo, quedando la segunda copia archivada en la compañía como respaldo documental.
- w) El procedimiento incluye a los pagarés emitidos por el área de recupero de siniestros en recuperos en cuotas. Entrega de Pagarés en base a norma inherente anterior.
- x) Este procedimiento se encuentra alcanzado por el Sistema de Gestión de Calidad de Cenit en base a la política de alcance y requisitos a implementar.

#### **4. ACCIONES Y METODOS**

##### **4.1 Relacionado a Gestión de Propuestas**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tareas</b>
<b>1. Impresión de propuesta</b>	<b>Auxiliar de Emisión de Pólizas - Despacho y Archivo</b>  <b>Auxiliar de Agencias</b>	- Imprime la propuesta y adjunta a los demás documentos según procedimiento de emisión.  - Genera el listado de entrega de póliza, en el cual se visualizan aquellas que deben acompañarse con propuestas (campo “Prop. Firm: no”).  <u>Para casa matriz:</u>

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por</b> Comité de Calidad
Fecha: 16/09/2025	Fecha: 16/09/2025	Fecha: 19/09/2025	Fecha: 19/09/2025



		<p>-Entrega las propuestas y envía vía mail el listado generado al Auxiliar de Cobranzas.</p> <p>-Realiza el control cruzado de forma presencial con el auxiliar de cobranzas para los casos de casa matriz.</p>
<b>2. Entrega de documentos</b>	<p><b>Auxiliar de Cobranzas</b></p> <p><b>Auxiliar de Agencia Encargado de Agencias</b></p>	<p>- Recibe propuesta con demás documentos, según corresponda.</p> <p><u>Para casa matriz:</u></p> <p>-Realiza el control cruzado de forma presencial con el auxiliar de emisión para los casos de casa matriz.</p> <p>- Entrega al Asegurado, Cobrador o Agente Cobrador, según corresponda registrando en el sistema la entrega.</p> <p><u>Para Agencias:</u></p> <p>Realiza el control cruzado de listado y propuestas físicas.</p> <p>Nota 1: Se procede a la entrega de las propuestas y demás documentos al asegurado según procedimiento de cobranzas, "entrega de pólizas".</p>
<b>3. Devolución de propuesta firmada</b>	<p><b>Auxiliar de Cobranzas</b></p> <p><b>Auxiliar de Agencias Encargado de Agencias</b></p>	<p>- Recibe la Propuesta firmada por el asegurado, y de forma semanal realiza la devolución por Sistema Sebaot.</p> <p>-Verifica que la Propuesta o listado tenga el sello de firma verificada.</p> <p><u>Para casa matriz:</u></p> <p>- Entrega de forma semanal a los auxiliares de emisión de pólizas junto al listado de Pólizas Devueltas.</p> <p><u>Para agencias:</u></p> <p>Remiten de forma semanal el listado de las propuestas devueltas por sistema a la atención de los auxiliares de emisión junto a las propuestas físicas.</p> <p>Nota 1: los Auxiliares de Emisión deben recibir el listado remitido por cobranzas de forma física y quedarse con una copia y de las agencias, firmarlo y sellarlo, escanearlo y enviarlo por correo electrónico como acuse de recepción.</p>
<b>4. Control y archivo</b>	<b>Auxiliar de Emisión de Pólizas - Despacho y Archivo</b>	<p>- Recibe y controla listado con las propuestas firmadas por el Asegurado.</p> <p>- Separa las propuestas que cuentan con firma del Asegurado y del Agente (o que son Directo) para archivo en sus respectivos expedientes.</p> <p>Nota 1: Si la propuesta no cuenta con la firma del asegurado, realiza el movimiento de anulación de</p>

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por</b> Comité de Calidad
Fecha: 16/09/2025	Fecha: 16/09/2025	Fecha: 19/09/2025	Fecha: 19/09/2025



		<p>devolución de propuesta en el sistema Sebaot y devuelve físicamente la propuesta para su regularización.</p> <p>Nota 2: Las propuestas que no cuentan con firma del Agente son separadas por Agente y se les solicita acercarse a Casa Matriz para regularización de firma. Para ello, se debe listar en el sistema por "Entrega de Propuesta al Agente", imprimir el listado y solicitar firma de recepción al Agente como constancia.</p> <p>Nota 3: Una vez que el agente devuelve la propuesta firmada, se utiliza el mismo módulo para la "Devolución de Propuesta del Agente" y se digitaliza la propuesta en el expediente digital correspondiente al riesgo de Sebaot, posteriormente se archiva en el expediente físico correspondiente.</p>
--	--	--

#### 4.2 Relacionado a Gestión de Pagarés

Actividad	Responsable	Tareas
1. Indicación de forma de pago	Ejecutivo de Cuentas Auxiliar de Agencias	<p>1- Indica si la póliza será a cuotas o al contado en la propuesta.</p> <p>Nota 1: la póliza sigue su proceso según procedimiento comercial y análisis.</p>
2. Carga en el sistema	Auxiliar de Emisión de Pólizas	<p>1- Al realizar la carga de la póliza, marca en "Información de Cobro", "Pagaré Único".</p> <p>Nota 1: hay pólizas que llevan pagarés individuales, por lo que se debe indicar en el trámite que será de esa forma, el auxiliar de emisión de pólizas marca en Información de Cobro "Pagaré" en esos casos, lo que permitirá que se imprima un pagaré por cada cuota".</p> <p>Nota 2: la póliza sigue su proceso según procedimiento de emisión de pólizas.</p>
3. Impresión de documentos	<p>Auxiliar de Emisión de Pólizas - Despacho y Archivo</p> <p>Auxiliar de Agencias</p>	<p>- Recibe expediente autorizado, imprime la póliza e imprime el pagaré según el caso que corresponda.</p> <p>- Genera el listado de entrega de póliza, en el cual se visualizan aquellas que deben acompañarse con pagaré (campo "Act Ini. y Cuot./Contado: Pagaré Unico").</p> <p><u>Para casa matriz:</u></p> <p>-Entrega pagarés y envía vía mail el listado generado al Auxiliar de Cobranzas.</p> <p>-Realiza el control cruzado de forma presencial con el auxiliar de cobranzas para los casos de casa matriz.</p> <p><u>Para Agencias:</u></p> <p>Realiza el control cruzado de listado y pagarés físicos.</p>

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por</b> Comité de Calidad
Fecha: 16/09/2025	Fecha: 16/09/2025	Fecha: 19/09/2025	Fecha: 19/09/2025



<p><b>4. Entrega de documentos</b></p>	<p><b>Auxiliar de Cobranzas</b>  <b>Auxiliar de Agencias Encargado de Agencias</b></p>	<p><u>Para casa matriz:</u> - Recibe la póliza y verifica que efectivamente según listado las pólizas que corresponden, tienen adjunto el pagaré. - Realiza el control cruzado de forma presencial con el auxiliar de emisión para los casos de casa matriz. <u>Para casa matriz y agencias:</u> - Entrega al Asegurado, Cobrador o Agente Cobrador, según corresponda. Indicando el movimiento de entrega de póliza en Sebaot.</p>
<p><b>5. Devolución y archivo</b></p>	<p><b>Auxiliar de Cobranzas</b>  <b>Auxiliar de Agencias Encargado de Agencias</b></p>	<p>- Recibe el Pagaré firmado por el asegurado, y en el día realiza la devolución por Sistema Sebaot. - Verifica que el Pagaré o listado tenga el sello de firma verificada. - Archiva el Pagaré en el Bibliorato correspondiente.  Nota 1: las agencias remiten a Cobranzas según norma inherente junto al listado de Pagarés devueltos.</p>


#### 4.3 Relacionado a Gestión de Pagarés de Recupero de Sinistros

Actividad	Responsable	Tareas
<p><b>1. Firma de Pagarés</b></p>	<p><b>Encargado de Recupero</b></p>	<p>Posterior al cumplimiento de recupero en caso de financiamiento en cuotas: - Baja de la intranet Pagaré estándar de recupero de siniestros y completa datos necesarios. - Imprime pagaré. - Procede a hacer firmar el pagaré al tercero. - Sella con sello de firma verificada. - Confecciona el acuse de recibo para remitir al dpto. de Tesorería.</p>
<p><b>2. Recepción de Pagarés Firmados</b></p>	<p><b>Jefe de Tesorería</b></p>	<p>- Recibe pagaré original firmado. - Da acuse de recepción y entrega al Encargado de Recupero. - Los acuses de recepción deben ser resguardados por tiempo indefinido debido a que el mismo servirá de inventario de documento.</p>
<p><b>3. Archivo de Acuse</b></p>	<p><b>Encargado de Recupero</b></p>	<p>- Recibe Acuse firmado y archiva en un bibliorato.</p>

#### 4.4. Relacionado a Contragarantías impresas en Casa Matriz

Actividad	Responsable	Tareas
<p><b>1. Carga de Contragarantías</b></p>	<p><b>Auxiliar de Caución Asistente de Caución</b></p>	<p>- En el módulo de emisión de pólizas "tilda" la casilla de Contragarantía. Nota 1: Se gestiona la póliza según procedimiento de caución.</p>


<p><b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos</p>	<p><b>Verificado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno</p>	<p><b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General</p>	<p><b>Aprobado por</b> Comité de Calidad</p>
<p>Fecha: 16/09/2025</p>	<p>Fecha: 16/09/2025</p>	<p>Fecha: 19/09/2025</p>	<p>Fecha: 19/09/2025</p>

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 01</b> <b>Código : P-AI-ISO-02</b>
	<b>Procedimiento de Control y Custodia de Documentos</b>	<b>Fecha : 19/09/2025</b> <b>Pág. : 7 de 8</b>

<b>2. Impresión de Contragarantías</b>	<b>Auxiliar de Emisión de Pólizas – Despacho y Archivo</b>	<u>Para póliza con firma facsimilar:</u> - Recibe expediente autorizado, imprime la póliza e imprime la Contragarantía correspondiente. <u>Para póliza con firma digital:</u> - Genera la póliza digital e imprime la Contragarantía correspondiente. - Genera “Listado de Contragarantías pendientes de recepción”. - Envía vía mail al Auxiliar de Cobranzas el listado generado con copia al Asistente. - Entrega al Auxiliar de Cobranzas las Contragarantías emitidas.  Nota 1: Todo este paso acompaña el proceso de emisión de la póliza.
<b>3. Recepción y entrega al asegurado</b>	<b>Auxiliar de Cobranzas</b>	- El Auxiliar de Cobranzas realiza la “recepción” de la contragarantía por sistema Sebaot, al recibir el “Listado de Contragarantías pendientes de recepción” junto a las Contragarantías físicas”.  Nota 1: Se procede a la entrega de la contragarantía y demás documentos según procedimiento de cobranzas, “entrega de pólizas”.
<b>4. Devolución y archivo</b>	<b>Asistente de Cobranzas</b>	- Recibe la Contragarantía firmada por el asegurado, en el día realiza la “devolución”. - Verifica que la Contragarantía o listado tenga el sello de firma verificada. - Archiva en el Bibliorato correspondiente.

#### 4.5. Relacionado a Contragarantías impresas en Agencias

Actividad	Responsable	Tareas	
<b>1. Carga de Contragarantías</b>	<b>Auxiliar de Caución Asistente de Caución</b>	- En el módulo de emisión de pólizas “tilda” que lleva Contragarantía. Nota1: Se gestiona la póliza según procedimiento de caución.	
<b>2. Impresión de Contragarantías</b>	<b>Auxiliares de Agencias  Auxiliar de Emisión de Pólizas – Despacho y Archivo</b>	<u>Para póliza con firma facsimilar:</u> - Imprime la póliza e Imprime la Contragarantía correspondiente a la póliza. <u>Para póliza con firma digital:</u> - El auxiliar de emisión genera la póliza digital y avisa vía mail a la agencia para que impriman la Contragarantía correspondiente.  - Genera “Listado de Contragarantías pendientes de recepción”. - Envía vía correo al Encargado de Agencias con copia Asistente de Cobranzas el listado y entrega las contragarantías físicas para verificación.	
<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por</b> Comité de Calidad
Fecha: 16/09/2025	Fecha: 16/09/2025	Fecha: 19/09/2025	Fecha: 19/09/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 01</b> <b>Código : P-AI-ISO-02</b>
	<b>Procedimiento de Control y Custodia de Documentos</b>	<b>Fecha : 19/09/2025</b> <b>Pág. : 8 de 8</b>

		<p>Nota 1: Todo este paso acompaña el proceso de emisión de la póliza.</p>
<b>3. Recepción y entrega al asegurado</b>	<b>Encargado de Agencias Auxiliar de Agencias</b>	<p>- El Encargado de Agencias realiza la recepción de las contragarantías por sistema Sebaot, al recibir el "Listado de Contragarantías pendientes de recepción" junto a las Contragarantías físicas.</p> <p>Nota 1: Se procede a la entrega de la contragarantía y demás documentos según procedimiento de cobranzas, "entrega de pólizas".</p>
<b>4. Devolución y archivo</b>	<b>Asistente de Cobranzas Encargado de Agencia</b>	<p>- Recibe la Contragarantía firmada por el asegurado, en el día realiza la "devolución" por Sistema Sebaot.</p> <p>- Verifica que la Contragarantía o listado tenga el sello de firma verificada.</p> <p>- Genera listado "Devolución por Fecha" y envía listado vía correo al Asistente de Cobranzas.</p> <p>- Envía las Contragarantías en el mismo día de recepción, por Courier a la atención del Asistente de Cobranzas para el archivo.</p> <p>- El Asistente de Cobranzas, al momento de recibir de forma física, responde confirmación de recepción vía correo y realiza el archivo físico.</p>

## 5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Política de Suscripción
- Procedimiento Comercial
- Procedimiento de Emisión y Anulación de Pólizas
- Procedimiento de Caucción
- Procedimiento de Entrega de Pólizas y Cobranzas
- Procedimiento de Gestión de Recupero

## 6. REGISTROS

Nombre de Registro	Área donde serán retenidos	Medio de Retención	Tiempo de Retención
Listado de Contragarantías pendientes de recepción	Emisión – Cobranzas - Agencias	Digital	5 años
Listado de Devolución por Fecha	Cobranzas - Agencias	Digital	5 años
Listado de Pagarés devueltos	Cobranzas - Agencias	Digital	5 años
Listado de Propuestas devueltas	Cobranzas - Agencias	Físico	5 años
Listado de Entrega de Propuesta al Agente	Emisión	Físico	5 años
Listado de Entrega de Pólizas	Emisión	Digital	5 años

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Enrique Calderón Auditor Interno	<b>Autorizado por</b> Blanca Aveiro Gerente General	<b>Aprobado por</b> Comité de Calidad
Fecha: 16/09/2025	Fecha: 16/09/2025	Fecha: 19/09/2025	Fecha: 19/09/2025